



## PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
5.1. GENERALIDADES.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5.2. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS.....	4
5.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES.....	4
5.2. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	4
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>4</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>5</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>6</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>7</b>
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.....	7



**RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAI03**

Número	Fecha	Justificación
00	11-09-08	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los Centros de la ULPGC – Revisión R9)
01	26-11-08	Adaptación del Modelo Marco por el Coordinador de Calidad del SIANI
02	14-08-09	Adaptación a la Circular 2009-01 del Modelo Marco del SGC de la ULPGC R10
03	11-10-13	Adaptación del SGCFA del SIANI a la circular informativa 2012-01, publicada en el BOULPGC del 6 de Marzo de 2012.
04	24-10-17	Adaptación a la nueva normativa de admisión a las enseñanzas oficiales de Grado (RD 412/2014 de 6 de junio, publicado en el BOE nº 138 de 7 de junio) y a los Estatutos de la ULPGC (Decreto 107/2016 de 1 de agosto, publicado en el BOC nº 153 del 9 de agosto de 2016).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Subdirector de Calidad SIANI:</i>	<i>Comisión de Garantía de Calidad</i>	<i>Comisión Ejecutiva</i>	
<i>Fdo: Ricardo Aguasca Colomo</i>	<i>Fdo: Ricardo Aguasca Colomo</i>	<i>Fdo: Rafael Montenegro Armas</i>	Fecha: 24/10/2017
Fecha: 24/10/2017	Fecha: 24/10/2017	Fecha: 24/10/2017	



## 1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es establecer la sistemática que se ha de aplicar en la gestión de los servicios que ofrece el Instituto con el **propósito** de estar adaptados, permanentemente, a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica, anualmente, a todos los servicios que la Administración del Edificio presta al Instituto.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC:

- [http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

Del Instituto:

- Reglamento Interno del Instituto
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Instituto relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Instituto relativo a la gestión de la información.

## 4. DEFINICIONES

**Servicios:** Actividad llevada a cabo por una organización especializada y destinada a satisfacer las necesidades del proceso enseñanza – aprendizaje, investigación, desarrollo e innovación.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Los servicios de apoyo al Instituto para el desarrollo de la formación que se regulan en este procedimiento son los que se corresponden con la administración del edificios tales como la conserjería, restauración (cafetería, máquinas expendedoras, etc.), mantenimiento instalaciones, limpieza, control de plagas.



### **5.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS**

Los objetivos o compromisos de los servicios relacionados con la administración del edificio son definidos por el Gerente y el Administrador del Edificio, atendiendo a las necesidades que manifiesten los equipos decanales/directivos de los Institutos y unidades (departamentos, servicios generales, etc.), que sean de su competencia y, en general, a las manifestadas por los estudiantes, profesorado y personal de administración y Servicios que realicen las actividades en sus dependencias y a sus derechos.

### **5.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES**

El Administrador del Edificio planifica las actividades de sus servicios en colaboración con las personas asignadas para su ejecución y atendiendo a las condiciones laborales del personal. En ella se especifica los recursos necesarios, los indicadores para su medición y las medidas para subsanar los incumplimientos. La planificación se comunica al personal del servicio.

Los objetivos y compromisos, los indicadores y los mecanismos para subsanar incumplimientos se difunden tanto a toda la comunidad educativa de la Universidad (estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios) como a la sociedad en general, por los canales establecidos para ello.

### **5.3. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS**

La ejecución de las actividades corresponde al personal asignado, tal y como se especifica en la planificación, la supervisión y coordinación de las actividades corresponde al Administrador del Edificio. Cuando proceda, cualquier usuario de los servicios puede dar parte de anomalías en su ejecución comunicándolo directamente al Administrador del Edificio para su rápida subsanación, en el caso de que el usuario estime conveniente realizar una queja, sugerencia o felicitación formal, se procede tal y como se establece en el *procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*.

## **6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA**

El Administrador del Edificio procede, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, elaborando un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Estos documentos son entregados al Subdirector con competencias en calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la gestión de los servicios se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del Instituto para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas, son aplicadas por el Gerente y el Administrador del Edificio en la definición y planificación de los objetivos anuales.

## 7. ARCHIVO

**Tabla 1. Archivos de evidencias**

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento acreditativo de la aprobación de los Objetivos de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años
Documento acreditativo de la planificación de las actuaciones de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años
Documentos acreditativos de la implantación de las actuaciones de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años
Documentos acreditativos de la difusión de la planificación y mecanismos y de las actuaciones de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años
Informe de revisión de resultados	Papel/ informático	Subdirector de Calidad	6 años

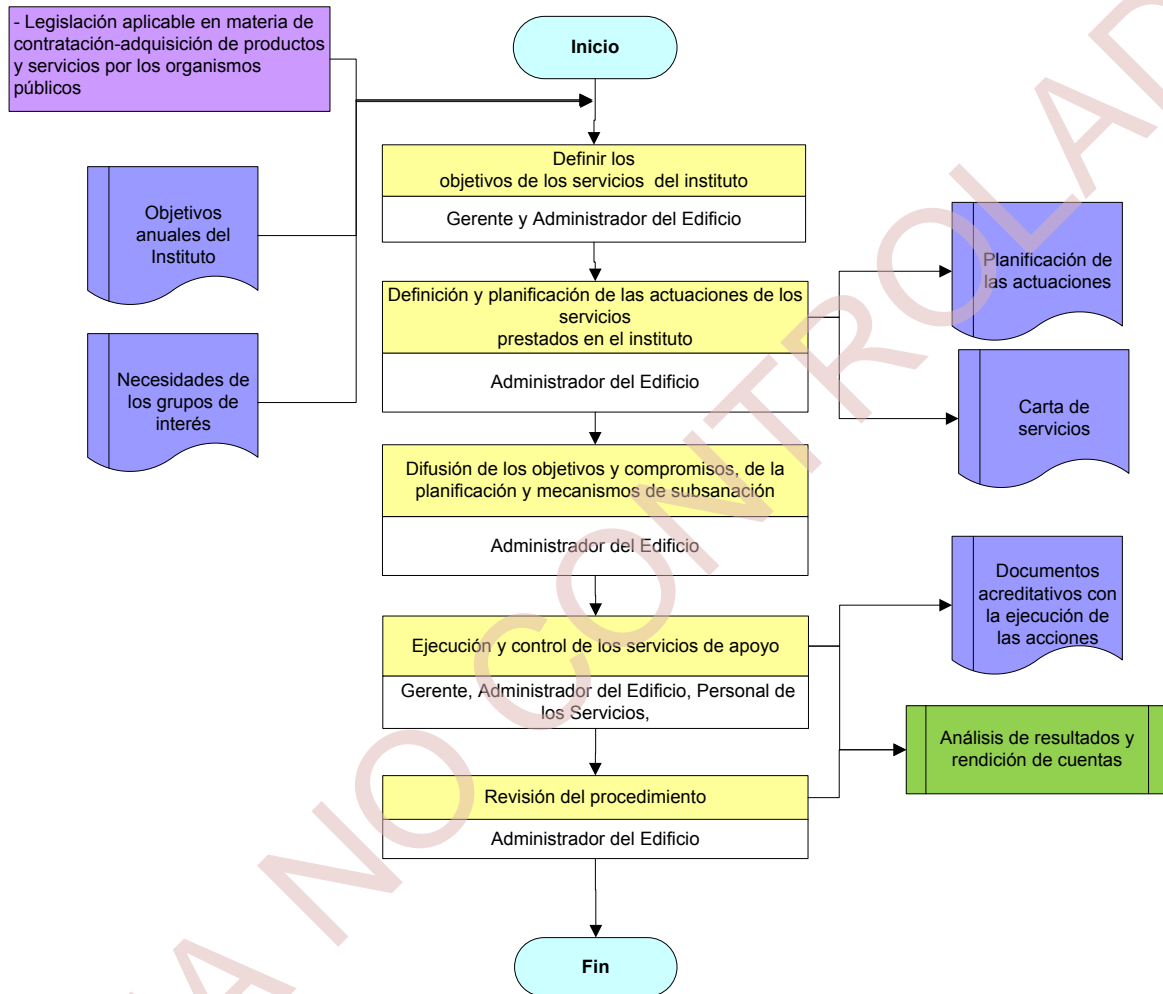
## 8. RESPONSABILIDADES

**Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés**

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
<b>Gerente</b>		X		
<b>Administrador del Edificio</b>		X		
<b>Personal de los servicios prestados en el Instituto</b>	X	X		

## 9. FLUJOGRAMA

### Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Servicios





## 10. ANEXOS

### 10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

#### 1. Puntos débiles del procedimiento

[Empty box for recording weak points of the procedure]

#### 2. Puntos fuertes del procedimiento

[Empty box for recording strong points of the procedure]

#### 3. Propuestas de mejora del procedimiento

Cambios por adaptación a la nueva normativa de admisión a las enseñanzas oficiales de Grado (RD 412/2014 de 6 de junio, publicado en el BOE nº 138 de 7 de junio) y a los Estatutos de la ULPGC (Decreto 107/2016 de 1 de agosto, publicado en el BOC nº 153 del 9 de agosto de 2016).

Fecha y firma: 24/10/2017

El Administrador del Edificio